



ULPGC
Universidad de
Las Palmas de
Gran Canaria

Q

CARTA DE SERVICIOS

Administración del
Edificio Educación Física



ABRIL 2025



A =G=é B

L y

O h 8 #

investigación, la transferencia del conocimiento y el compromiso social".

En el **Artículo 2º** de los mencionados Estatutos, se establecen los objetivos generales que guían la actuación y el desarrollo de la ULPGC, entre los que se encuentran:

- Mejorar la eficacia y la calidad de la labor docente e investigadora, así como la de todos los servicios que presta la Universidad.
- La ULPGC se compromete con la excelencia, la calidad, el compromiso ético y la gestión

)

y 8 #

G9FJ =7=CGCC: F97=8CG

1. \n

2. @

3. 8

4. 8

5. 8

6. 0

COMPROMISOS

1. Impulsar la cultura de la calidad en el funcionamiento de la Unidad, favoreciendo en todo momento las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios que se prestan (mediante la gestión ágil de quejas, sugerencias y felicitaciones; la realización de un sondeo anual del nivel de satisfacción de los usuarios; la emisión de un informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios y la realización de otras acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria).
2. Tener disponibles al menos el 85% de los impresos normalizados en la página web de la Administración del edificio.
3. Responder al menos al 90% de las solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios del edificio dentro de las 48 horas hábiles siguientes a su presentación.
4. Poner a disposición del SGAEU a través de la plataforma de tramitación electrónica al menos el 90% de las solicitudes de expedición del título oficial dentro de los 20 días hábiles siguientes al de la presentación correcta de la solicitud.
5. Velar por una adecuada programación de inversiones, de manera que a fecha 30 de noviembre al menos el 75% del crédito presupuestario del capítulo VI de la Unidad de Gasto del edificio esté en al menos fase AD emitida.

INDICADORES

Indicador 1: Número de acciones tipo reuniones de coordinación para impulsar la mejora de la gestión universitaria.

Indicador 2: Elaboración de informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios.

Indicador 3: Porcentaje de impresos normalizado disponibles en la página web de la Administración del Edificio (AE)

Indicador 4: Porcentaje de respuestas ante solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios del edificio realizadas dentro de las 48 horas hábiles siguientes.

Indicador 5: Porcentaje de solicitudes de expedición del título oficial que se ponen a disposición del SGAEU a través de la plataforma de tramitación electrónica dentro de los 20 días hábiles siguientes al de la presentación correcta de la solicitud.

Indicador 6: Porcentaje del crédito presupuestario del capítulo V! de la unidad de gasto del edificio que a 30 de noviembre está al menos en fase AD emitida

NORMATIVA APLICABLE

La normativa aplicable a esta unidad se encuentra publicada en el siguiente enlace:

1. Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (BOE núm. 70, de 23/03/2023).
2. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. (BOE núm. 236, de 02/10/2015).
3. Normativa general de la ULPGC (www.ulpgc.es, en el apartado Normativa y BOULPGC).
4. Normativa específica de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte (<https://afd.ulpgc.es>)

DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS

- 1. Ser tratados/as con el debido respeto y consideración.**
- 2. Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramita los procedimientos en los que participen.**
- 3. Recibir información real, veraz y accesible, de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, dentro de la más estricta confidencialidad y de manera eficaz, rápida, directa y personalizada.**
- 4. Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.**
- 5. Expresar su opinión acerca del servicio y presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.**
- 6. Participar en la mejora continua de esta unidad administrativa, a través de los medios habilitados para ello (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.).**

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las personas usuarias que no estén satisfechas con el servicio prestado o que desean hacer sugerencias sobre la prestación de los servicios pondrán presentar reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en todas las Administraciones de Edificios, en las Oficinas Centrales de Registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo Docente de Fuerteventura y en la Sede Institucional de la ULPGC o través de la sede electrónica en el siguiente enlace, de acuerdo con lo establecido en el reglamento del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones, publicado en el boletín de la universidad de Las Palmas de Gran Canaria (BOULPGC) nº 10, del 3 de noviembre de 2011.

<https://www.ulpgc.es/sori/sistema-quejas-sugerencias-y-felicitaciones>

La resolución de las quejas y sugerencias serán notificadas a las personas usuarias en el plazo máximo de 3 meses desde la recepción y por el mismo canal utilizado por el usuario/a o por el que este indique.

ADMINISTRACIÓN EDIFICIO EDUCACIÓN FÍSICA

- **Dirección:** Campus Universitario de Tafira
35017-Las Palmas de Gran Canaria
- **Teléfonos:**
Conserjería: **928 458868**
Administración: **928 45 8883-84-85**

- **Correo electrónico:** adm_eef@ulpgc.es

- **Horario de atención al público (administración)** De lunes a viernes de: **9.00 a 12.00h.**

El horario de atención al público de la Conserjería se extiende desde la apertura del edificio hasta el cierre del mismo.

Asimismo, el horario puede sufrir modificaciones en los periodos de Carnaval, Semana Santa, Verano y Navidad.

- **Ubicación:** <https://maps.app.goo.gl/GbfkN1pV176RsRTt5>

- **Cómo llegar:**

- **Guaguas Municipales**

- Línea 7: Teatro-Campus Universitario

- Línea 25: Auditorio-Campus Universitario

- Línea 26: Santa Catalina-Campus Universitario

- Línea 48: Escaleritas-Campus Universitario.

- **Guaguas Global**

- Paradas dentro del Campus Universitario

- Línea 323: Estación Santa Catalina-San Mateo

- Línea 324: Campus Universitario (Ingeniería)-Hospital Dr. Negrín-Arucas Líneas 325: Campus Universitario (Ingeniería)-Hospital Dr. Negrín-Guía-Gáldar. Línea 327: Estación Santa Catalina-Lomo Blanco

- Línea 328: Plaza Manuel Becerra-Campus Universitario (Ingeniería)

- Línea 332: Campus Universitario (Ingeniería)-Telde

- Paradas fuera del Campus Universitario

- Línea 301, 311: Estación Santa Catalina-Santa Brígida

- Línea 302: Estación San Telmo-Santa Brígida

- Línea 303: Estación San Telmo-San Mateo